

# QUE FAIRE EN CAS DE PROBLÈME DE LIVRAISON DE MARCHANDISE ?

Lorsqu'un colis arrive, il peut parfois présenter des défauts : un emballage abîmé, un contenu endommagé, ou même ne pas arriver du tout. Dans ces cas, il est essentiel d'émettre une réserve pour éviter toute complication future.

Mais qu'est-ce qu'une réserve ?

C'est une note indiquant immédiatement les problèmes rencontrés, inscrite sur le bordereau de livraison en présence du transporteur. Cette démarche protège l'acheteur, car elle facilite les réclamations en cas de litige, que ce soit pour un remboursement ou un remplacement. Sans réserve, le colis est considéré comme accepté en bon état, ce qui complique les démarches de compensation par la suite.



## SCÉNARIOS DE LIVRAISON POSSIBLES

**Pas de problèmes**



Le colis arrive en bon état.

**Marchandise endommagée**



Le contenu est cassé ou détérioré.

**Marchandise perdue**



Le colis n'arrive jamais.

**Contestation de livraison**



Le client dit ne pas avoir reçu le colis.

Lors de la réception d'un colis, plusieurs situations peuvent se présenter : un colis en bon état, endommagé, ou même jamais livré. Chaque scénario nécessite une réaction adaptée, et il est crucial de bien comprendre comment réagir pour protéger ses droits et éviter des complications. Mais quelles sont les bonnes pratiques pour la réception d'une commande afin d'assurer un suivi efficace en cas de problème ?

## BONNES PRATIQUES POUR LA RÉCÉPTION D'UNE COMMANDE

**Colis visuellement intact**



**Colis ouvert ou abîmé**



Toujours ouvrir le colis pour vérifier que tout soit conforme avant de signer.

**CONTENU CONFORME**

**CONTENU ENDOMMAGÉ**

Tout est en ordre, la marchandise peut être acceptée et conservée sans réserve.

**PROBLÈME MINEUR**  
(Produit légèrement abîmé mais utilisable)

**PROBLÈME MAJEUR**  
(Casse majeure, produit manquant, non conforme)

**ACCEPTER LA MARCHANDISE**

**REFUSER LA MARCHANDISE**

Renseigner manuellement les dommages sur le bordereau pour permettre un éventuel remboursement ou remplacement.

Renseigner précisément l'ensemble des dommages sur le bordereau de livraison (produit endommagé ou manquant) et le remettre au transporteur.

**Sans réserves recevables, la livraison sera considérée comme conforme, aucun recours possible. Article L133-3 Code du Commerce**

## ERREURS DE LIVRAISON : LES RÉSERVES RECEVABLES OU NON !

### RÉSERVES NON RECEVABLES

- Manque X pièces.
- Produit abîmé, vu après déballage.
- Colis ouvert, écrasé, abîmé.
- Emballage défectueux, carton abîmé.
- Traces de chocs.

### RÉSERVES RECEVABLES

- «Manque X pièces». Préciser également la nature et la référence du produit et si le colis a été ouvert ou re-scolé.
- «Produit abîmé». Préciser également la nature et l'avarie de la pièce (ex : rayure, fissure, coin cassé).
- «Colis ouvert ou abîmé». Préciser également le nombre, la référence du produit abîmé et détailler l'avarie.
- «Traces de chocs». Contrôler le contenu et faire la réserve sur la référence concernée en détaillant l'avarie.

## QUE FAIRE APRÈS AVOIR ÉMIS UNE RÉSERVE ?

**RÉSERVE ÉMISE**

1. Information au fournisseur

2. Conservation des preuves

5. Résolution du litige

4. Réponse du fournisseur

3. Suivi de la réclamation

6. Compensation reçue

7. Retour d'expérience

**RÉSERVE CLOTURÉE**

Le litige est résolu, mais pour l'entreprise, la gestion des réclamations ne s'arrête pas là ! Une gestion efficace ne se limite pas à satisfaire les clients : elle impacte directement des aspects essentiels, comme la réputation de l'entreprise, les relations avec les transporteurs, et l'optimisation des opérations internes. En quoi ces aspects sont-ils essentiels ?

## LES ENJEUX D'UNE GESTION EFFICACE DES LITIGES POUR LES ENTREPRISES

### RENFORCER LA CONFIANCE ET LA SATISFACTION CLIENT

Prendre en charge les réclamations rapidement est une opportunité de fidélisation. Une réponse efficace renforce la confiance des clients et démontre l'engagement de l'entreprise à fournir un service de qualité.

### AMÉLIORER LA RÉPUTATION DE L'ENTREPRISE

La façon dont les problèmes sont résolus impacte directement l'image de marque. Une réponse rapide et professionnelle inspire confiance et peut générer des avis positifs, renforçant ainsi la réputation de l'entreprise et attirant de nouveaux clients.

### OPTIMISER LES RELATIONS AVEC LES TRANSPORTEURS

Des échanges optimisés avec les transporteurs accélèrent la résolution des réclamations, évitent celles inutiles et renforcent les relations professionnelles. Cette collaboration réduit les délais et permet de travailler plus efficacement ensemble.

### MAXIMISER LA SÉLECTION DES LITIGES TRANSPORT

En évitant de traiter les litiges qui ont peu de chances d'aboutir, les équipes, côté e-commerçant comme professionnel, économisent du temps. Cela leur permet de se concentrer sur les réclamations ayant de réelles chances d'aboutir.